

Mit kell tudni a közvetítőválasztás szolgáltatásról?

Megtévesztő ügynöki tevékenység az „ACN ügy” tükrében

Az elmúlt évek során többen - elsősorban idős emberek, valamint hozzátartozóik - fordultak a Gazdasági Versenyhivatalhoz, hogy ügynökök keresték fel őket otthonukban és megtévesztően azt a látszatot keltve, hogy az általuk kínált szolgáltatás a vezetékes telefonhálózatukat egyébként is működtető szolgáltató kedvezményes ajánlata.

Az ilyen beszélgetések végén az ügynökök egy dokumentumok írtak alá a fogyasztókkal, akik annak aláírásakor nem voltak tisztában azzal, hogy szerződést kötnek, mivel az ügynökök esetenként azt állították, hogy az általuk aláíratott dokumentummal csak azt igazolják, hogy az ügyletkötő ott járt és elmagyarázta az ajánlat lényegét. Előfordult olyan eset is, hogy a fogyasztók nem tudtak róla, hogy egy másik szolgáltató ajánlatát fogadják el, amelyhez az is hozzájárult, hogy az ügynökök – a panaszosok elmondásai alapján – olykor azt állították, hogy a fogyasztó adott időszakban meglévő telefonszolgáltatója képviseletében járnak el.

Fontos tudni, hogy a közvetítőválasztás szolgáltatás helyhez kötött telefonszolgáltatás, melynek sajátossága, hogy nem szükséges új telefonvonal kiépítése, hanem az előfizető meglévő vezetékes telefonvonalán kerülnek a hívások továbbításra, ezért a közvetítőválasztáshoz szükséges, hogy a fogyasztó az új közvetítő szolgáltató mellett fenntartsa előfizetői jogviszonyát az eredeti hálózatot üzemeltető vállalkozással is.

Azaz a közvetítőválasztás lehetősége azt jelenti, hogy

- a fogyasztó az eredeti szolgáltatójával, a vezetékes telefonhálózatot működtető szolgáltatóval előfizetői jogviszonyban áll (és marad), ezért ennek a szolgáltatónak havi előfizetési díjat fizet (a vonalhoz való hozzáféréseért),
- azonban hívásait vagy egyes hívástípusait (helyi, belföldi, nemzetközi stb.) egy vagy több alternatív szolgáltatón keresztül is bonyolíthatja, így forgalmi díjat, percdíjat ez utóbbi közvetítő szolgáltatónak fizeti.

Fentiek értelmében tehát, amikor egy ügynök felkeresi Önt és felkínál egy olcsóbb telefonálás lehetőséget, **érdemes először azt tisztázni**, hogy már meglévő telefonszolgáltatójától kap új ajánlatot, vagy egy attól eltérő vállalkozás által nyújtott közvetítőválasztás szolgáltatásról van e szó, amely esetén külön díj ellenében egy pluszszolgáltatást vehet igénybe, akár kedvezőbb feltételekkel.

Közvetítőválasztás előtt **érdemes átgondolnunk** telefonálási szokásainkat (a hálózaton belüli kedvezményes telefonálási lehetőséget kívánunk-e igénybe venni, amennyiben igen ,akkor az általunk hívott fél beletartozik-e az ingyenesen hívhatóak körébe), valamint tanulmányozni az egyes szolgáltatók perc- és (ha van) kapcsolási díjait, , annak érdekében, hogy felmérjük, egy forgalmi szolgáltató igénybevétele esetén csökken-e a telefonálásért fizetendő díj összege. **Nem szabad** azt a tényt sem **szem elől tévesztenünk**, hogy esetleg elveszítjük a hozzáférést nyújtó szolgáltatónál a meglévő forgalomhoz kötődő kedvezményünket (pl.: lebeszélhető előfizetési díj), vagy, hogy hűség szerződés esetén továbbiakban is fizetnünk kell. Előbbieken túl

nem szabad elfelejteni, hogy közvetítőválasztás esetén elsősorban csak a percdíjakat tudjuk befolyásolni, a havi előfizetési díjat meghatározott összegben fizetnünk kell a közvetítőválasztást nyújtó szolgáltató számára.

A közvetítőválasztás esetén nem szűnik meg a jogviszonyunk a hozzáférési szolgáltatóval sem, a havi előfizetési díjat továbbra is számára kell kiegyenlítenünk. Mivel közvetítőválasztás esetén egyszerre két (vagy több) szolgáltatóval is kapcsolatban állunk, ezért **kétirányú a fizetési kötelezettségünk is.**

Az említett magatartás miatt vizsgálta (Vj-101/2011.) és hasonló okokból vizsgálja jelenleg is a Gazdasági Versenyhivatal az ACN Communications Hungary Kft-t (a továbbiakban: ACN) Vj-96/2013. számon indított versenyfelügyeleti eljárásában. A korábbi eljárásban a Versenytanács megállapította, hogy a vállalkozás megsértette a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényt, amikor 2011 nyarán a fogyasztókat felkeresve azt a látszatot keltette, hogy az általa kínált szolgáltatást a fogyasztó vezetékes telefonhálózatot működtető szolgáltatójaként nyújtja, illetve a szolgáltatásait értékesítő rendszert nem mindenben a szakmai gondosság követelményének eleget téve alakította ki 2011 májusában, és nem így működtette 2011. augusztus végéig. A Gazdasági Versenyhivatal a fentiek miatt a jogsértés megállapítása mellett a vállalkozást 5.500.000 Ft bírság megfizetésére kötelezte.

A jelenleg folyamatban lévő eljárásban a Gazdasági Versenyhivatal ismét vizsgálja az ACN tájékoztatási gyakorlatát a közvetítő-előválasztás szolgáltatás népszerűsítésével kapcsolatban.

Budapest, 2014. július 25.